

De Samvirkende Invalideorganisationer

Kløverprisvej 10B · 2650 Hvidovre · Tlf.: 36 75 17 77 · Fax: 36 75 14 03 · dsi@handicap.dk · www.handicap.dk



Til de relevante parter

Socialudvalget (2. samling)
SOU alm. del - Bilag 155
Offentligt

Den 20. juni 2005

J.nr. 4035.77 [26.01] SL/cag/kt

Ny vejledning til brug ved udbud af handicap- og specialkørsel

De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvognmænd repræsenterer 2 grupper, der dagligt mødes i en transportsituation og ganske naturligt har mange sammenfaldende interesser, når det handler om at opretholde et højt og for alle parter tilfredsstillende serviceniveau. Derfor har De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvognmænd i samarbejde udarbejdet en vejledning, der kan benyttes, når udbydere af handicapkørsel skal udfærdige deres materiale til udbuddet.

Vejledningen skal medvirke til at øge kvaliteten, sikkerheden og især serviceniveauet i den handicapbefordring, der udføres i Danmark. Den er primært henvendt til offentlige myndigheder og institutioner, der organiserer og udbyder befordring af personer med funktionsnedsættelser.

Vejledningen understreger en række væsentlige forhold, der skal inddrages i et godt og brugbart udbudsmateriale, der kan blive grundlaget for det serviceniveau, der kan lette hverdagen for såvel busvognmændene som brugerne. Det drejer sig bl.a. om, at:

- tænkes brugernes behov og ønsker ind i allerede fra udbudsfasen, skabes det bedst mulige grundlag for såvel den bydende som udbyderen,
- det bør præciseres, hvem der har ansvaret for hvad i forbindelse med udbud og kørselsafvikling,
- køreteknikken bør ikke påvirkes af stramme tidsplaner,
- det bør være muligt at efterspørge en sædvanlig chauffør og en imødekommelse vil ofte være muligt, men et ufravigeligt krav herom vil det naturligvis være vanskeligt at leve op til, og
- brugernes tilfredshed med ændrede køreplaner eller kørselsforhold bør undersøges løbende.

De ovenfor nævnte punkter er et udtræk af vejledningen, der indeholder en lang række detaljerede eksempler på emner, der bør indgå i udbudsmaterialet.

Vejledningen vedlægges i et trykt eksemplar, men de 2 organisationer har valgt i højere grad at satse på tidssvarende kommunikation, hvorfor den vil kunne hentes og downloades gratis fra begge organisationers hjemmesider.

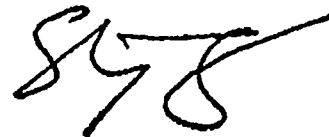
Vejledningen kan findes på: www.db-dk.dk og www.handicap.dk

Vi håber denne vejledning kan blive et væsentligt redskab, der fremmer forholdet mellem kunderne og vognmændene og øger kvaliteten af de ydelser, der skal sikre, at udbyderen kan tilfredsstille alle parter.

Med venlig hilsen

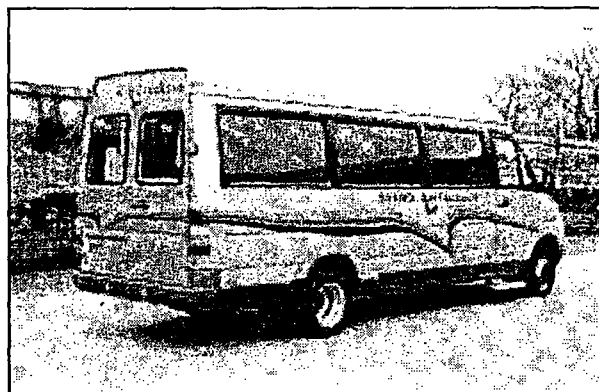


John Bergholdt
Danske Busvognmænd



Stig Langvad
De Samvirkende invalideorganisationer

Vejledning



ved udarbejdelse
af udbud af
handicap- og specialkørsel



Udarbejdet i samarbejde mellem
De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvogmænd
Juni 2005

Indhold

| | |
|---|-----------|
| 1.0 Indledning | 3 |
| 1.1 Baggrund og formål med vejledningen | 3 |
| 1.2 Hvad er handicapkørsel? | 3 |
| 1.3 Udbudsprocessen | 3 |
| 2.0 Forberedelse af udbud | 4 |
| 2.1 Undersøgelse af brugernes ønsker og behov | 4 |
| 2.2 Definition af det ønskede serviceniveau og -behov | 4 |
| 2.3 Intern organisering | 5 |
| 3.0 Udbudsmaterialets indhold og kravspecifikationer | 6 |
| 3.1 Krav til materiel og udstyr | 6 |
| 3.2 Krav til chaufførens uddannelse, kompetencer og ansvarsområde ... | 7 |
| 3.3 Kvalitetskrav for udførelsen af kørslen | 7 |
| 3.4 Arbejdsmiljø | 9 |
| 4.0 Indgåelse af aftale og opfølgning herpå | 10 |
| 4.1 Tildeling af ordren | 10 |
| 4.2 Løbende kvalitetssikring | 10 |
| 4.3 Evaluering og genudbud | 10 |

Indledning

1.1 Baggrund og formål med vejledningen

De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvognmænd repræsenterer to grupper, der dagligt mødes i en transportsituation: kunden og transportleverandøren. Det er bl.a. de fælles erfaringer og oplevelser med handicapkørsel, som vognmænd, chauffører og brugere med funktionsnedsættelser gør sig, der ligger til grund for denne vejledning.

Formålet med vejledningen er at øge kvaliteten, sikkerheden og serviceniveauet i den handicapkørsel, der udføres i Danmark. Den er primært henvendt til offentlige myndigheder og institutioner, der organiserer og udbyder handicap- og specialkørsel. Naturligvis kan enhver med interesse for handicapkørsel søge inspiration og vejledning heri.

1.2 Hvad er handicapkørsel?

Handicapkørsel er et vidt begreb, der omfatter mange forskellige kørselsordninger. De mest almindelige eksempler er:

- Den individuelle handicapbefordring (udbydes af amter, trafikselskaber og kommuner)
- Patientbefordring til og fra behandling på sygehuse (udbydes primært af amter)
- Speciel rutekørsel med handicappede og gangbesværede fra bopæl til specialundervisning, voksenskole, værksteder, institution eller lignende (udbydes af amter og kommuner).
- Befordring af ældre mellem bopæl og plejehjem, institutioner og dagcentre (udbydes af kommuner)
- Koordineret kollektiv trafik hvori 2 eller flere af de ovennævnte kørselsordninger indgår (udbydes af amter og trafikselskaber)
- Anden lignende kørsel



Uanset hvilken form for handicap- eller specialkørsel, der udføres, kan denne vejledning være til støtte og hjælp.

1.3 Udbudsprocessen

Udbudsprocessen består af flere faser og mange trin. Forud for afviklingen af et EU-udbud kan man konsultere www.udbudsportalen.dk, der både giver generel vejledning til processen samt specifikke vejledninger til de enkelte serviceområder, bl.a. kørselsordninger.

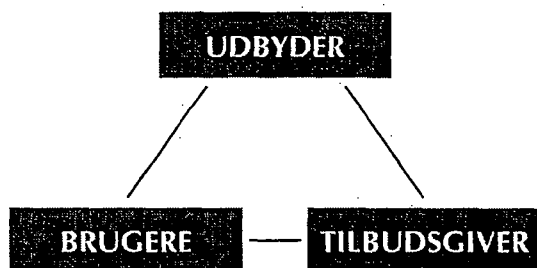
I det følgende fokuseres der alene på forhold, der har særlig betydning for udbud af handicapkørsel, mens der forudsættes kendskab til udbudsprocessens grundlæggende begreber. De anførte anbefalinger og tjeklister er vejledende og ikke udtømmende.

Forberedelse af udbud

2.1 Undersøgelse af brugernes ønsker og behov

I forbindelse med udbud af kørselsordninger indgår der ofte tre hovedaktører: den udbydende myndighed (kommune eller amt), brugerne af kørselsordningerne (institutioner eller individer) og de potentielle tilbudsgivere (busvognmænd eller taxivognmænd). Der er risiko for, at udbudsprocessen domineres af forholdet mellem udbyder og entreprenør, idet størstedelen af de formelle og tekniske krav i EU's udbudsdirektiver er rettet herimod. Fokus kommer derfor på formelle krav, overholdelse af tidsfrister, beløbsgrænser, tildelingskriterier, ligebehandlingsprincippet og andre lignende forhold. Egentlige brugerbehov tilgodeses ikke nødvendigvis i selve udbudsprocessen. Det kan betyde, at en efterfølgende tilpasning af tilbuddet og ydelsen, der skal tilgodesse brugernes behov, medfører serviceforringelser eller fordyrelser af ydelsen.

Udbudsprocessens vigtigste aktører



Faren herved er, at substansen, dvs. den egentlige serviceydelse og indholdet af den træder i baggrunden. Derfor er det vigtigt tidligt i udbudsprocessen at inddrage brugergrupperne for at få fastslået, hvilke ønsker og behov den pågældende kørselsordning skal opfylde. Tænkes disse behov ind allerede i udbudsfasen, skabes det bedst mulige grundlag for såvel den bydende som udbyderen.

Brugerne kan være enkelte institutioner samt deres personale og beboere/brugere såvel som enkelte individer.



Tjekliste til undersøgelse af brugernes ønsker og behov

- Alle brugerorganisationer og andre relevante repræsentanter for brugerne (institutioner m.v.) bør informeres om det forestående udbud.
- Alle brugerorganisationer og andre relevante repræsentanter for brugerne bør have lejlighed til at meddele ønsker og behov i relation til den pågældende kørselsordning.

2.2 Definition af det ønskede serviceniveau og -behov

På baggrund af de oplysninger, der indhentes fra brugerne, kan man nærme sig en definition af det ønskede serviceniveau og -behov. Serviceniveauet og kvaliteten er bl.a. afhængig af to overordnede forhold. De overordnede rammer for kørsels afvikling samt kravene til den konkrete afvikling af kørslen.

De overordnede rammer omfatter naturligvis køreplanlægningen og herunder indgår bl.a. forhold

omkring omfang og længde af omvejskørsel, samkørsel, ventetider, servicetider, om befordringen sker fra entrédør til entrédør fra gadedør til gadedør eller alene kantsten til kantsten. Udarbejdelsen af køreplanen bør derfor ikke foretages på et standardgrundlag uden særligt hensyn til de personer, der skal befordres, de fysiske forhold ved på- og afstigningsstederne, rutens samlede længde m.v. Er der vanskelige adgangsforhold, der eksempelvis kræver brug af trappemaskine, skal det naturligvis indregnes i køreplanen. Endelig bør udbyderen optimere adgangsforholdene ved på- og afstigningsstederne, således, at der er let adgang for både køretøj og eventuelle kørestole.

I fastsættelsen af det konkrete serviceniveau, der danner udgangspunkt for køreplanen, bør udbyderen tage udgangspunkt i brugernes individuelle behov. Skal befordringen opfattes som andet og mere end blot transport fra A til B, er det nødvendigt at tilføje den yderligere service, der er nødvendig for en god, samlet rejseoplevelse. En længere omvejskørsel kan eksempelvis være en så stor belastning for en kørestolsbruger med et svært handicap, at vedkommende må afholde sig fra turen.

Tjekliste til definition af det ønskede serviceniveau og -behov

- Vil vi yde brugerne en befordring fra entrédør til entrédør eller stopper servicen ved kantstenen?
- Hvor lang tid er det nødvendigt at afsætte til service, hjælp ind og ud af vognen, hjælp op eller ned af trapper og andre serviceelementer knyttet til befordringen?
- Hvor lang tids omvejskørsel kan det maksimalt accepteres, at den enkelte bruger får?
- Hvor lange ventetider kan maksimalt accepteres for den enkelte bruger?
- Har vi sikret optimale adgangsforhold ved på- og afstigningsstederne?



Kravene til den konkrete afvikling af kørslen omfatter krav til køretøjer og deres udstyr, krav til chaufføren samt dennes ansvar og kompetencer. De formuleres under specifikationen af krav i udbudsmaterialet – se kapitel 3.

2.3 Intern organisering

Udbud af kørsel kan omfatte mange dele af den amtslige eller kommunale forvaltning. Det bør derfor præciseres, hvem der har ansvaret for hvad i forbindelse med udbud og kørselsafvikling.

Tjekliste til intern organisering

- Hvem har det overordnede ansvar for udbuddet og koordinerer udbudsprocessen?
- Hvem har det konkrete kendskab til brugerne og deres kørselsbehov?
- Hvem skal under selve afviklingen af kørslen stå for tilmelding, turbestilling, åbningstider og information til brugerne?
- Hvem har kontakt til andre myndigheder, institutioner, brugerorganisationer, entreprenører m.v.?

Udbudsmaterialets indhold og kravspecifikationer

3.1 Krav til materiel og udstyr

Generelt bør man tilstræbe en ensartet og høj standard for vogne, vognes indretning og udstyr. Man bør tilsikre, at vognstandarder og krav til udstyr og indretning, både harmonerer med lovgivernes formelle krav og vognmændenes og kundernes opfattelse af, hvad der fungerer i det daglige med hensyn til høj sikkerhed og et godt arbejdsmiljø. Samtidig skal der være balance mellem nye og forbedrede vognkrav og en driftsøkonomisk hensigtsmæssig og rentabel udførelse af kørslen. Man skal være varsom med at stille krav i udbudsmaterialet om de allernyeste, tekniske standarder, da det vil kunne medføre, at alene nye køretøjer vil kunne anvendes, og kørslen vil blive væsentligt dyrere. Læs om de nationale krav til handicapkøretøjers indretning og udstyr på Færdselsstyrelsens hjemmeside www.fstyr.dk.

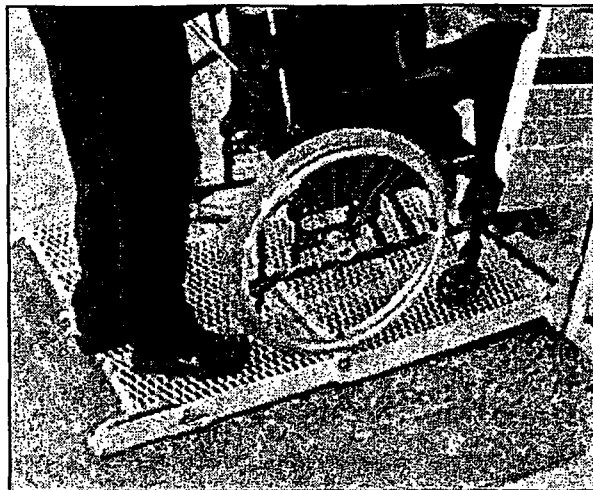
3.1.1 Krav til vogne generelt

Vognens kapacitet bør tilpasses den kørselsopgave, der skal udføres. I den forbindelse bør det overvejes, om der er behov for gulvplads, siddepladser, kørestolspladser eller en kombination af de tre.

Større vogne med lift og plads til flere kørestole medfører en større fleksibilitet. Hvis der hersker usikkerhed om kørselsomfanget i løbet af kontraktperioden, bør der tages højde for det allerede i udbudsfasen ved at indgå aftaler om vogne, der kan løfte transportopgaven gennem hele kontraktperioden. Mange minibusser er godkendt til flere udførelser, således at forholdet mellem siddepladser og kørestolspladser kan ændres. Det giver mere fleksibilitet, som også udbyderen vil kunne udnytte.

Liftvogne skal under transporten som et minimum kunne medbringe kørestolsbrugere i egne kørestole med dimensionerne 0,8 x 1,4 m.

Ståhøjde i liftvogne til erhvervmæssig brug bør være på mindst 180 cm. Det er også vigtigt, at der er tilstrækkeligt med frirum på gulvet omkring kørestolen, således at betjening af fastspændingsudstyret kan ske i rimelige arbejdsstillinger.



Lift skal være installeret. Ramper udgør ikke et tilstrækkeligt sikkert indstigningshjælpemiddel. Liftpladen skal være dimensioneret, så der er plads til såvel kørestolen som chaufføren. Liftpladen skal minimum have samme bredde som bagdøren (0,9 m) og en længde på min. 1,4 m., således at der undgås belastende manøvrering af kørestolsbrugeren. Skal der transporteres større, elektriske kørestole kan kravet til liftens størrelse også øges.

Liftpladen skal være skridsikker og forsynet med et værn mellem liftens bagkant og vognbunden, således at der ikke risikeres en fastklemning herimellem. Liftpladen skal være forsynet med sikkert afkørselsstop.

3.1.2. Sikkerhedsseler og fastspænding af kørestole

Busser til handicapbefordring bør være forsynet med sikkerhedsseler på alle pladser.

De formelle krav til sikkerhedsseler i busser varierer afhængigt af datoen for køretøjets indregistrering samt bussens vægt i kilo samt antallet af passagerer. Se *Detailforskrifter for Køretøjer* afsnit 10.02 på Færdselsstyrelsens hjemmeside www.fstyr.dk.

Sikkerhedsseler til kørestolsbrugere i busser skal for køretøjer indregistreret efter 1. april 2001 svare til de seler, der kræves ved almindeligt sæde på en tilsvarende plads.

Fastspænding af kørestole bør ske med 4 fastspændingspunkter i vognbunden, skråt hold.

ISO 10542 og SAE J2249 udgør de nyeste standarder for kørestolsbespænding og seler i vognen. Tildelingskriterier bør indrettes, så benyttelse af dette udstyr udløser en konkurrencemæssig fordel.

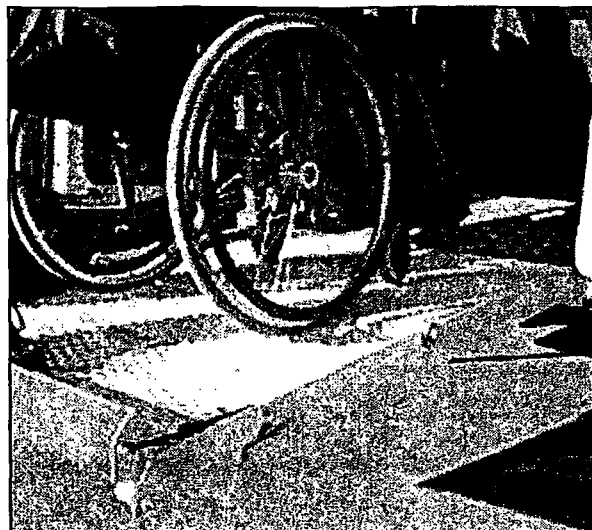
Befordring af børn skal følge Færdselslovens anvisninger. Der er ingen særlige køretøjstekniske krav. Børn under 3 år skal i stedet for sikkerhedssele anvende barnestol eller andet godkendt sikkerhedsudstyr. Børn i alderen 3 til 6 kan anvende barnestol eller andet særligt tilpasset udstyr. Kombinationen af en selepude og almindelig sikkerhedssele, så barnets siddehøjde er tilpasset sikkerhedsselen er en god og fleksibel løsning.

3.1.3. Trappemaskiner

Trappemaskiner i vognen samt personale uddannet i anvendelsen heraf er i mange tilfælde en forudsætning for en arbejdsmiljømæssig forsvarlig udførelse af kørslen. Trappemaskiner skal være indrettet, så de opfylder Arbejdstilsynets bekendtgørelse om indretning af tekniske hjælpemidler.

Tjekliste til krav til materiel og udstyr

- Hvilke krav stiller kørslen til vognenes vognstandard og komfort?
- Hersker der usikkerhed om det fremtidige kørselsbehov, og kan vi tage højde for eventuelle ændringer undervejs i kontraktperioden?
- Hvor store er de kørestole, der skal transporteres, og er vogne, lifte og døre dimensioneret hertil?
- Er der tilsikret rimelige arbejdsforhold for chaufførens under anbringelse, fastspænding og betjening af kørestole?
- Er der trapper og trin, der forudsætter brug af trappemaskine på ruten?



3.2 Krav til chaufførens uddannelse, kompetencer og ansvarsområde

Man kan og bør stille store krav til chauffører, der udfører specialkørsel med børn, ældre og mennesker med handicap. I praksis er det dog svært at præcisere de ønsker og krav, man har til den enkelte chauffør.

Erfaring – en beskrivelse af vognmandens og chaufførernes erfaringer med den type kørsel, der skal udføres kan give en antydning af, om den pågældende opgave kan løftes tilfredsstillende.

Formel uddannelse kan kræves i form af kurset "Befordring af bevægelseshæmmede". Man kan lade et tilsagn om kun at benytte uddannede chauffører indgå som et tildelingskriterium. Kendskab til særlige forhold som håndtering af mennesker med epilepsi, mennesker med udviklingshandicap m.fl. bør indgå i den generelle uddannelse.

Chaufførens arbejdsopgaver og ansvar i relation til de enkelte passagerer skal nøje præciseres. Det kan bl.a. være svært for chauffører at håndtere de specielle situationer, der kan opstå ved befordring af personer med et fysisk eller psykisk handicap, så hvis der knytter sig særlige opgaver hertil, bør det præciseres. Som hovedregel skal chaufførens opgaver begrænses til kørsel samt bistand ved passagerernes på- og afstigning, herunder naturligvis betjening af lift, trappemaskiner og andre hjælpemidler. Chaufførens opgaver bør ikke omfatte pleje, tilsyn, medicinering eller lignende af passa-

gererne - dertil kræves andet uddannet personale, ledsagere eller personlige hjælpere.

Udbyderen kan med fordel samarbejde med DSI, De Samvirkende Invalideorganisationer, Dansk Center for Tilgængelighed, Hjælpemiddelinstitution og professionelt plejepersonale om at arrangere uddannelse og information om passagerernes særlige vilkår og behov for vognmænd og chauffører. Sådanne kurser kan give et kendskab til de enkelte handicapgrupper og give vejledning om, hvordan de bedst ydes assistance.

I større organisationer kan udbyderen stille krav om en informationsansvarlig person, der formidler information fra udbyderen eller institutionen til chaufførerne. Udarbejdelse af skriftlige chaufførvejledninger fra udbyderens side kan også være en god idé.

Køreteknikken hos de anvendte chauffører bør være veludviklet. En nænsom sikker og rolig kørsel er et vigtigt element i en behagelig befordring – og for mange kørestolsbrugere en nødvendighed. Køreteknikken bør ikke påvirkes af stramme tidsplaner.

Chaufførens fremtoning og adfærd kan der stilles krav til i form af uniformering. En identifikation af chaufførens tilhørsforhold i form af et navneskilt vil i de fleste tilfælde være tilstrækkeligt. Det er vanskeligt at præcisere krav til chaufførens adfærd, men de fleste busvognmænd gør en stor indsats for at skaffe personale med de rette kvaliteter såsom pålidelighed, høflighed, tålmodighed, indlevelse og hjælpsomhed osv.

Det hænder, at der ytres ønske om, at samme chauffør altid betjener den samme rute. Det bør være muligt at efterspørge en sædvanlig chauffør og en imødekommelse vil ofte være mulig, men et ufravigeligt krav herom vil det naturligvis være vanskeligt at leve op til.

Ansættelse efter overenskomst – Busvognmænd og taxivognmænd har i henhold til lovgivningen pligt til at følge bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår, der findes i gældende, kollektive overenskomster. Udbyder bør derfor kontrollere, at der foreligger gyldige ansættelsesbeviser med henvis-

ning til en relevant overenskomst for de chauffører, der skal udføre kørslen.

Tjekliste til krav til chaufførens uddannelse kompetencer og ansvarsområde

- Ønsker til erfaring hos vognmænd og chauffører skal fremgå tydeligt.
- Uddannelseskrav er relevante. Der bør dog gives mulighed for at uddannelseskrav kan opfyldes kort tid efter kontraktstart.
- Hvis der bruges trappemaskine, skal chaufføren have dokumenteret, praktisk erfaring med dens anvendelse.
- Chaufførens ansvar bør præciseres og afgrænses. Det skal sikres, at der er andet professionelt plejepersonale, ledsagere eller hjælpere til stede, hvis der under kørslen kan opstå behov for assistance.
- Opkræv dokumentation for at chaufførens løn- og arbejdsvilkår svarer til gældende overenskomst.

3.3 Andre kvalitetskrav for udførelsen af kørslen

Transportvirksomhedens beredskab for selve afviklingen af kørslen kan indgå i udbuddet som tildelingskriterium. Transportvirksomheden bør udarbejde en forpligtende redegørelse for virksomhedens organisation, ressourcer og arbejdsmiljøforhold. En sådan redegørelse kan omfatte: Ressourcer, antal vogne, chauffører, andre ansatte, driftsledelse, kommunikation mellem vogne, beredskab ved sygdom og vognnedbrud, åbningstider, vagtordninger, program for vedligeholdelse, udskiftning og rengøring af vogne, arbejdsmiljøforhold, information, uddannelse, kvalitet, kundeservice m.v.

Særligt i relation til kommunikation skal udbyderen overveje behovet for, at brugere, institutioner,

pårørende, forældre m.m. akut kan komme i kontakt med chaufføren. Vagttelefoner og mobiltelefon med håndfri betjening er en mulighed.

Det er vigtigt, at udbyderen sikrer en ensartet og kontrollerbar beskrivelse af de ovennævnte forhold, således at der kan foretages en neutral vurdering heraf i forbindelse med afgørelsen af udbuddet.

Tjekliste til kvalitetskrav for udførelsen af kørslen

- Det skal fremgå tydeligt, på hvilken måde kvalitetskrav indgår i bedømmelsen af tilbuddet.
- Dokumentation af kvalitetskrav skal ske på en ensartet måde, der sikrer sammenlignelighed på tværs af tilbuddene og giver mulighed for efterfølgende kontrol af deres opfyldelse.

3.4 Arbejdsmiljø

I relation til arbejdsmiljø har udbyder og transportvirksomhed et fælles ansvar for, at kørslen kan afvikles på en arbejdsmiljømæssig forsvarlig måde.

Udbyderen skal i henhold til arbejdsmiljøloven til sikre, at udbuddet tager hensyn til sikkerheden og sundheden for såvel chauffør som bruger ved de opgaver, der udføres. Udbyder bør i den forbindelse sikre sig, at køreplanlægning og -afvikling kan ske på en måde, der ikke medfører unødigt tidspres, forsinkelser og stress. Køreplanlægning og bestilling bør i øvrigt foregå, så kørslen kan udføres under hensyntagen til reglerne om køre- og hviletid. Adgangsforhold, trapper, grusbelagte gårdspladser, brosten og lignende har også stor betydning i den sammenhæng.

Chaufføren skal have kendskab til passagerkategorien, de særlige situationer, der kan opstå omkring dem samt redskaber og metoder til at løse eventuelle problemer og konflikter.



Arbejdstilsynets publikationer *Udarbejdelse af udbudsmateriale ved transport af patienter og handicappede* (September 2002) samt *Arbejds miljøvejviser nr. 17 om Transport af Passagerer* bør konsulteres inden udbud. Endelig udgiver Branche Arbejds miljø Rådet for Transport og Engros en vejledning om handicapbefordring. Vejledningen er tilgængelig på www.bartransport.dk.

Tjekliste til arbejdsmiljø

- Udbyderen har ansvar for, at kørslen generelt kan afvikles på en sikker og sund måde.
- Kørselsplanlægning skal ske, så kørslen kan afvikles sikkert, uden stress og unødigt tidspres.
- Vognmænd og chauffører skal have kendskab til passagerkategorien og evt. særlige problemer, der kan opstå i relation til et handicap.
- Arbejdstilsynets publikationer om udbud af handicapbefordring m.m. bør konsulteres.

Indgåelse af aftale og opfølgning herpå

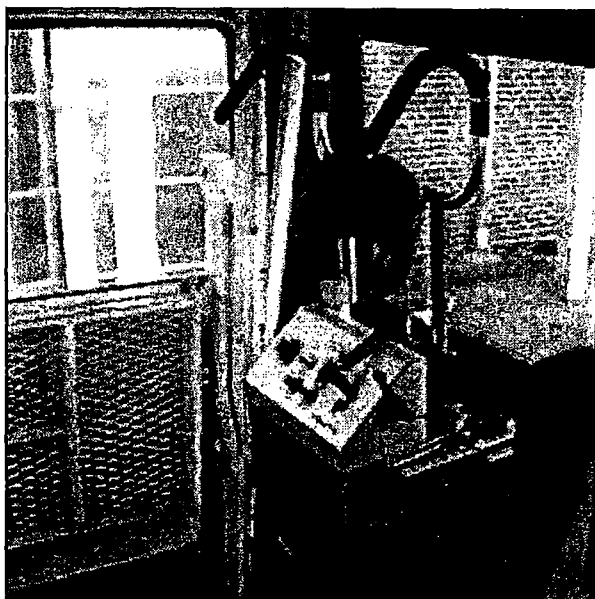
4.1 Tildeling af ordren

Ved tildeling af ordren bør der ikke alene ses på prisen. Udbyderen bør i overensstemmelse med udbudsreglernes krav om bl.a. ligebehandling og gennemsigtighed op stille tildelingskriterier, hvor prisen indgår sammen med kvalitative kriterier i afvejningen af det økonomisk mest fordelagtige tilbud. I disse kriterier kan indgå de mange forhold, der er beskrevet ovenfor som tekniske krav, erfaring, kvalitetskrav m.m.. Det anbefales at konsultere www.udbudsportalen.dk for en præcisering af de formelle regler herfor.

4.2 Løbende kvalitetssikring

Af flere grunde bør man løbende følge op på udbuddet. Det er sjældent muligt at tilrettelægge en optimal køreplan, der kan gennemføres uden løbende justeringer og forbedringer. Brugernes tilfredshed med ændrede køreplaner eller kørselsforhold bør undersøges løbende.

Kvalitetssikring bør også ske i form af kontrol med den transportvirksomhed, der udfører kørslen. Herunder skal det sikres, at kørslen udføres i overensstemmelse med de krav, der stilles i udbudsmaterialet og det tilbud, der er blevet givet. Her bør fokus være rettet mod både de formelle og let kontrollerbare krav samt de mere blødt formulerede krav.



Kontrakten der udgør grundlaget for kørslen kan udformes, så der er mulighed for sanktionering af kvalitetsbrist og kontraktmisligholdelse.

4.3 Evaluering og genudbud

Efter endt udbudsproces bør der foretages en evaluering, så der ved næste udbud kan bygges videre på de erfaringer, der er blevet gjort – gode som dårlige. Løbende opsamling og nedskrivning af evt. klager kan være en god metode til udvikling og forbedring af kørselsordningerne, ligesom et egentligt klageorgan kan overvejes.

Ligeledes bør der inden genudbud ske en evaluering af kørslen og dens afvikling i samråd med brugerne, handicaporganisationerne og transportvirksomheden. Evalueringsprocessen skal igangsættes i god tid, da den skal være færdiggjort inden forberedelserne til næste udbud påbegyndes.

Tjekliste til indgåelse af aftale og opfølgning herpå

- Tildeling skal ske i overensstemmelse med de kriterier, der er anført herfor.
- Udbyderen bør afsætte ressourcer til at sikre, at kørslen udføres i overensstemmelse med kravene i udbudsmaterialet og det af brugerne forventede.
- Udbudsprocessen bør evalueres særskilt umiddelbart efter afviklingen.
- I god tid inden genudbud skal kørselsafviklingen evalueres, så erfaringer herfra kan inddrages i det nye udbud.

Hvor kan jeg få mere at vide?

- Arbejdsmiljøvejviser nr. 17 om Transport af Passagerer (*Arbejdstilsynet*)
www.at.dk
- Bekendtgørelse om anvendelse af tekniske hjælpemidler (*Bekendtgørelse nr. 1109 af 15. december 1992*)
www.retsinfo.dk
- Bekendtgørelse om indretning af tekniske hjælpemidler (*Bekendtgørelse nr. 561 af 24. juni 1994*)
www.retsinfo.dk
- Bekendtgørelse om pligter efter lov om arbejdsmiljø i forbindelse med udbud af tjenesteydelser (*Bekendtgørelse nr. 1109 af 17. december 2001*)
www.retsinfo.dk
- Bekendtgørelse om særlige krav til busser (*Bekendtgørelse nr. 34 af 15. januar 1997*)
www.retsinfo.dk
- Busdirektivet 2001/85/EF (*Implementeret i danske regler via Detailforskrifter for køretøjer og Bekendtgørelse om særlige krav til busser*)
www.europa.eu.int/eur-lex/lex/da/index.htm
- Detailforskrifter for køretøjer
www.fstyr.dk
- Fastspænding af kørestole i biler (*Hjælpemiddelinstittet, 2003*)
www.hmi.dk
- Færdselsloven (*Bekendtgørelse nr. 712 af 2. august 2001*)
www.retsinfo.dk
- Lov om trafikskoler
www.retsinfo.dk
- Udarbejdelse af udbudsmateriale ved transport af patienter og handicappede (*Arbejdstilsynet, 2002*)
www.at.dk
- Vejledning om pligter ved udbud af tjenesteydelser (*Arbejdstilsynet*)
www.at.dk



Hjemmesider

Amtsrådsforeningen
www.arf.dk

Arbejdsgiverforeningen for
Handel Transport og Service
www.ahts.dk

Arbejdstilsynet
www.at.dk

BrancheArbejdsmiljøRådet Transport og en gros
www.bartransport.dk

Center for Ligebehandling af Handicappede
www.clh.dk

De Samvirkende Invalideorganisationer
www.handicap.dk

Dansk Center for Tilgængelighed
www.dcfst.dk

Danske Busvognmænd
www.db-dk.dk

Dansk Taxi Råd
www.taxi.dk

Færdselsstyrelsen
www.fstyr.dk

Hjælpemiddelinstittet
www.hmi.dk

Kommunernes Landsforening
www.kl.dk

Transportbranchens Uddannelsesråd
www.tur.dk

Udbudsportalen
www.udbudsportalen.dk



Ny vejledning til brug ved udbud af individuel handicapkørsel

De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvogmænd repræsenterer 2 grupper, der dagligt mødes i en transportsituation og ganske naturligt har mange sammenfaldende interesser, når det handler om at opretholde et højt og for alle parter tilfredsstillende serviceniveau. Derfor har De Samvirkende Invalideorganisationer og Danske Busvogmænd i samarbejde udarbejdet en vejledning, der kan benyttes, når udbydere af handicapkørsel skal udfærdige deres materiale til udbuddet.

Vejledningen skal medvirke til at øge kvaliteten, sikkerheden og især serviceniveauet i den handicapbefordring, der udføres i Danmark. Den er primært henvendt til offentlige myndigheder og institutioner, der organiserer og udbyder befordring af personer med funktionsnedsættelser.

Vejledningen understreger en række væsentlige forhold, der skal inddrages i et godt og brugbart udbudsmateriale, der kan blive grundlaget for at det serviceniveau, der kan lette hverdagen for såvel busvogmændene som brugerne. Det drejer sig bl.a. om, at:

- tænkes brugernes behov og ønsker ind i allerede fra udbudsfasen, skabes det bedst mulige grundlag for såvel den bydende som udbyderen,
- det bør præciseres, hvem der har ansvaret for hvad i forbindelse med udbud og kørselsafvikling,
- køreteknikken bør ikke påvirkes af stramme tidsplaner,
- det bør være muligt at efterspørge en sædvanlig chauffør og en imødekommelse vil ofte være muligt, men et ufravigeligt krav herom vil det naturligvis være vanskeligt at leve op til, og
- brugernes tilfredshed med ændrede køreplaner eller kørselsforhold bør undersøges løbende.

De ovenfor nævnte punkter er et udtræk af vejledningen, der indeholder en lang række detaljerede eksempler på emner, der bør indgå i udbudsmaterialet.

Vejledningen vil kunne hentes og downloades gratis fra begge organisationers hjemmesider. Vejledningen kan findes på: www.db-dk.dk og www.handicap.dk

Vi håber denne vejledning kan blive et væsentligt redskab, der fremmer forholdet mellem kunderne og vognmændene og øger kvaliteten af de ydelser, der skal sikre, at udbyderen kan tilfredsstille alle parter.

John Bergholdt
Danske Busvogmænd

Gammeltorv 18
1457 København K
Tlf. 70 22 70 99
E-mail: db@db-dk.dk

Med venlig hilsen

Stig Langvad
De Samvirkende Invalideorganisationer

Kløverprisvej 10B
2650 Hvidovre
Tlf. 36 75 17 77
E-mail: dsi@handicap.dk